

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perekonomian dunia sekarang ini mengalami kemajuan yang luar biasa. Kemajuan perekonomian mencakup semua sektor, baik sektor industri, jasa, dan perbankan. Termasuk di Indonesia, perkembangan perekonomian ini menuntut masyarakat untuk memilih perbankan yang cocok untuk melaksanakan sirkulasi danayang ada, baik pada perorangan atau organisasi. Konsumen mempunyai beberapa pertimbangan dan alasan untuk menentukan keputusan mereka dalam memilih bank sebagai organisasi yang digunakan untuk sirkulasi dana mereka.

Perkembangan sektor perbankan telah tumbuh dengan pesat dan mendominasi kegiatan perekonomian Indonesia. Kegiatan sektor perbankan sangat menentukan kemajuan suatu Negara dalam bidang perekonomian. Kegiatan utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat melalui simpanan dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat umum dalam bentuk kredit. Penyaluran dana biasanya berbentuk kredit yang diberikan kepada masyarakat dimana debitur dalam pengembalian pinjaman diharuskan membayar sejumlah bunga. Sistem perbankan ini dikenal sebagai sistem perbankan konvensional. Selama lebih dari dua decade terakhir, telah muncul sistem perbankan yang tidak berorientasi

pada bunga namun menggunakan sistem bagi hasil. Perbankan ini dikenal sebagai perbankan syariah.

Perkembangan peran perbankan syariah di Indonesia tidak terlepas dari sistem perbankan di Indonesia secara umum. Sistem perbankan syariah juga diatur dalam Undang-undang No. 10 tahun 1998 dimana Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Peran Bank syariah dalam memacu pertumbuhan perekonomian daerah semakin strategis dalam rangka mewujudkan struktur perekonomian yang semakin berimbang. Dukungan terhadap pengembangan perbankan syariah juga diperhatikan dengan adanya “*dual banking system*”, dimana bank konvensional diperkenankan untuk membuka unit usaha syariah. Pemahaman dan sosialisasi terhadap masyarakat tentang produk dan sistem perbankan syariah di Indonesia masih sangat terbatas. *Market share* bank syariah di Indonesia, relatif masih kecil, belum mencapai 2 % dari total asset bank secara nasional.

Menurut Siti Fajriyah, salah seorang Deputy Gubernur Bank Indonesia, jumlah nasabah Bank syariah saat ini, baru sekitar 3 juta orang. Padahal jumlah umat Islam potensial untuk menjadi *customer* bank syariah di Indonesia lebih dari 100 juta orang. Dengan demikian, mayoritas umat Islam belum berhubungan dengan bank syariah (Agustianto, 2008).

Meskipun mayoritas penduduk Indonesia adalah kaum muslim, tetapi perkembangan produk syariah berjalan lambat dan belum berkembang sebagaimana halnya bank konvensional. Upaya perkembangan bank syariah tidak cukup hanya berlandaskan kepada aspek-aspek legal dan peraturan perundang-undangan tetapi juga harus berorientasi kepada pasar atau masyarakat sebagai Pengguna jasa (konsumen) lembaga perbankan.

Jika hanya didasari oleh alasan keagamaan saja belum tentu mempengaruhi perilaku masyarakat terhadap keputusan dalam menggunakan suatu jenis jasa perbankan. Selain itu aspek-aspek non-ekonomis diduga juga dapat mempengaruhi interaksi masyarakat terhadap dunia perbankan. Dengan memahami preferensi masyarakat terhadap bank-bank tersebut, maka bank (syariah atau konvensional) memiliki *judgement* yang kuat untuk mendisain startegi dan kebijakan agar lebih bersifat *market driven*.

Banyak faktor yang menyebabkan mengapa umat Islam belum berhubungan dengan bank syariah, antara lain: Pertama, tingkat pemahaman dan pengetahuan umat tentang bank syariah masih sangat rendah. Masih banyak yang belum mengerti dan salah faham tentang bank syariah dan menganggap sama saja dengan bank konvensional, bahkan sebagian ustaz yang tidak memiliki ilmu yang menandai tentang ekonomi Islam (ilmu ekonomi makro,monetermasih berpandangan miring tentang bank syariah. Kedua,belum ada gerakan bersama dalam skala besar untuk

mempromosikan bank syariah. Ketiga, terbatasnya pakar dan SDM ekonomi syariah. Keempat, Peran pemerintah masih kecil dalam mendukung dan mengembangkan ekonomi syariah. kelima, Bank Indonesia dan bank-bank syariah belum menentukan strategi jitu dan ampuh dalam memasarkan bank syariah.

Sistem perbankan syariah memiliki kesamaan dengan sistem perbankan konvensional dalam hal mencari keuntungan dan pelayanan masyarakat dalam bisnis keuangan. Namun keduanya memiliki perbedaan dalam hal sistem balas jasa yang diberikan kepada para nasabah. Dengan berpegang pada prinsip-prinsip balas jasanya masing-masing, kedua sistem perbankan ini bersaing bebas dalam pasar uang dimana jutaan nasabah diperebutkan dengan berbagai strategi.

Menurut Sumitro (1997:5), bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasinya sesuai dengan prinsip-prinsip syariat Islam.

Perkembangan bank syariah di Indonesia tergolong pesat. Dalam kurun waktu kurang dari 15 tahun banyak bank-bank yang semula bersifat konvensional akhirnya membuka cabang perbankan yang bersifat syariah. Perusahaan-perusahaan perbankan tersebut bukanlah hanya sekedar mencoba untuk mengembangkan prinsip syariah di Indonesia, tetapi faktor yang lebih penting adalah permintaan konsumen untuk dibentuknya perbankan syariah.

Pesatnya perkembangan lembaga perbankan syariah karena bank syariah memiliki keistimewaan-keistimewaan. Salah satu keistimewaan yang utama adalah yang melekat pada konsep (*build in concept*) dengan berorientasi pada kebersamaan. Orientasi inilah yang menjadikan bank syariah mampu tampil sebagai alternatif pengganti sistem bunga selama ini hukumnya masih diragukan masyarakat muslim. Namun demikian, sebagai lembaga yang keberadaanya lebih baru daripada bank-bank konvensional, bank syariah menghadapi permasalahan-permasalahan, baik yang melekat pada aktivitas maupun pelaksanaannya.

Faktor lain yang mempengaruhi seseorang berminat menjadi nasabah pada sebuah bank adalah reputasi. Suatu bank yang mempunyai reputasi yang baik akan dipercaya oleh nasabahnya. Sebuah bank dipandang mempunyai reputasi apabila bank itu diakui dan dipercaya sebagai perusahaan jasa dengan nama baiknya di mata masyarakat. Mekanisme lembaga keuangan syariah dengan menggunakan sistem *profit sharing* (bagi hasil), nampaknya menjadi salah satu alternatif bagi masyarakat bisnis salah satu karakteristik bank syariah adalah *profit sharing* (bagi hasil). Jika dalam mekanisme ekonomi konvensional menggunakan instrumen bunga, maka dalam mekanisme ekonomi islam dengan menggunakan *profit sharing* (bagi hasil). *profit sharing* dalam kamus ekonomi diartikan pembagian laba. Secara definitif *profit sharing* diartikan “distribusi beberapa bagian dari laba pada para pegawai dari suatu perusahaan”. Serta promosi yang merupakan faktor penentu bagi

minat nasabah, apakah produk yang dipasarkan dapat diterima oleh masyarakat luas atau tidak.

Kondisi diatas menarik apabila dikaitkan dengan minat nasabah Non-Muslim yang memilih menjadi nasabah di bank syariah. Sebagaimana telah kita ketahui dari label yang ada yakni Syari'ah, disini berarti bahwa sistem yang dijalankan adalah dengan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. perbankan syariah bukan hanya menjadi kebutuhan masyarakat Indonesia tapi juga telah menjadi kecenderungan dunia internasional, termasuk negara-negara non-muslim, seperti Inggris dan beberapa negara Eropa, China, India, dan Singapura.

Perbedaan prinsip antara bank konvensional dan bank syariah sangatlah jelas, terutama pada prinsip bunga yang terdapat pada bank konvensional. Bank syariah yang berdasarkan pada prinsip syariah tidak mengenal adanya bunga, karena dianggap riba dan dilarang dalam Al-Quran dan Sunnah.

Menurut Khasmir (1999: 39-39) dalam mencari keuntungan dan menentukan harga kepada para nasabahnya bank yang berdasarkan prinsip konvensional menggunakan dua metode, yaitu:

1. Menetapkan bunga sebagai harga, untuk simpanan seperti giro, tabungan, maupun deposito.
2. Untuk jasa-jasa bank lainnya pihak perbankan menggunakan atau menerapkan berbagai biaya-biaya dalam prosentase tertentu.

Sementara itu bank yang berdasarkan prinsip syariah menggunakan metode, yaitu:

1. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*)
2. Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*)
3. Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*)
4. Pembiayaan barang modal berdasarkan murni tanpa pilihan (*ijarah*)
5. Atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa istishna*)

Bank syariah mempunyai prinsip yang berbeda dengan bank konvensional karena tidak menggunakan kontrak berdasarkan bunga. Hal ini memberikan perbedaan dalam produk-produk yang ditawarkan oleh bank syariah kepada nasabahnya. Bank syariah memiliki produk atau jasa yang tidak akan ditemukan dalam operasi bank konvensional prinsip – prinsip seperti *musyarakah*, *mudharabah*, *murabahah*, *ijarah*, *istishna* dan sebagainya tidak memuat adanya prinsip bunga seperti yang dikembangkan oleh bank konvensional. Perbedaan prinsip inilah yang merupakan salah satu faktor yang mendorong nasabah tertarik untuk menggunakan jasa bank syariah dalam melaksanakan kegiatan keuangannya.

Mengingat terdapat perbedaan yang jelas antara bank syariah dengan bank konvensional, penulis tertarik untuk melakukan penelitian seputar perbankan syariah, yaitu mencakup prinsip tabungan yang ada di bank syariah atau yang lebih dikenal dengan prinsip *mudharabah*. Penelitian ini menggabungkan antara teori perilaku konsumen terhadap keputusan memilih barang atau jasa dengan prinsip bank syariah terutama *mudharabah* sehingga melibatkan konsumen atau nasabah bank syariah dalam pengumpulan data penelitian.

Dari uraian di atas penyusun tertarik untuk meneliti lebih lanjut faktor-faktor mana sajakah yang berpengaruh secara signifikan dalam keputusan yang diambil nasabah. Oleh karena itu peneliti mengambil judul penelitian ini ialah **“Faktor faktor yang mempengaruhi keputusannasabah menggunakan bank syariah”**.

1.2 Perumusan Masalah

Untuk menghindari melebarnya pembahasan, penulis merasa perlu untuk memberikan batasan dan rumusan masalah terhadap apa yang dikaji, maka dalam penelitian ini penulis hanya memfokuskan pada masalah analisis faktor – faktoryang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah bank syariah dengan studi kasus pada mahasiswa pengguna Bank Syariah.

Berdasarkan latar belakang dan batasan penelitian di atas, maka untuk mempermudah pembahasan, penulis merumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh faktor teknologiterhadap keputusan menggunakan Bank Syariah?
2. Bagaimana pengaruh faktor produkterhadap keputusan menggunakan Bank Syariah?
3. Bagaimana pengaruh faktor promositerhadap keputusan menggunakan Bank Syariah?
4. Bagaimana pengaruh faktor pengetahuan nasabah terhadap keputusan menggunakan Bank Syariah?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor teknologi terhadap keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah.
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor produk terhadap keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah..
3. Untuk mengetahui pengaruh faktor promosi terhadap keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah.
4. Untuk mengetahui pengaruh faktor pengetahuan nasabah terhadap keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini, dapat dirasakan oleh beberapa pihak:

1. Bagi Bagi Peneliti

- Dengan penelitian ini penulis memperoleh pengalaman dan ilmu pengetahuan baru mengenai lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah.
- Sebagai tambahan wawasan pengetahuan bagi penulis.

2. Bagi Bank Konvensional & Syariah

- Hasil penelitian ini tentu akan memberikan kontribusi bagi bank didalam menentukan strategi pemasaran, terutama setelah mengetahui faktor-faktor yang mendorong keputusan nasabah untuk memilih menggunakan jasa Bank Konvensional maupun Bank Syariah.

3. Bagi Praktisi

- Sebagai informasi dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk melakukan perbaikan di dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah. Serta hasil penelitian ini dapat disumbangkan dan digunakan bagi pembaca dan sebagai acuan untuk melaksanakan penelitian yang berkaitan dengan masalah ini.

4. Bagi Masyarakat

- Memberikan acuan bagi masyarakat yang menggunakan Bank Syariah dan memberi pengetahuan Bank Syariah itu sendiri

tentang kelebihan perbedaan Perbankan Konvensional dan Perbankan Syariah

- Memberikan tambahan wawasan sebelum di lepas ke dunia kerja sehingga mahasiswa mempunyai bekal kerja dan usaha.
- Dapat digunakan sebagai bahan referensi yang dapat memberikan manfaat bagi peneliti dimasa datang yang juga tertarik untuk melakukan penelitian dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.